

**TESIS**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA KUPANG**



**OLEH:**

**BUSTAMAN  
NIM : 8112171005 MM**

**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2019**

**TESIS**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA KUPANG**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Magister Manajemen

Oleh

Nama : Bustaman

NIM : 8112171005 MM

Telah Disetujui Oleh

**Pembimbing Utama,**

**Pembimbing Anggota,**



**P. Dr. Cosmas Fernandez, SVD, MA.**

**Dr. Henny A. Manafe, SE, MM**

Kupang, 12 Desember 2019  
Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Mandira

Ketua Program Studi,



**Dr. Stanis Man, S.E., M.Si**

**NIDN : 0815086422**

**TESIS**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA KUPANG**

Disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Bustaman  
NIM : 8112171005 MM

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada Tanggal 12 Desember 2019  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**Dewan Penguji :**

**Ketua,**



**P. Dr. Cosmas Fernandez, SVD, M.A**

**Sekretaris,**



**Dr. Henny A. Manafe, SE, MM**

Anggota :


1. P. Dr. Philipus Tule, SVD



2. Wolfram Ndouk, SE., M.M



3. P. Dr. Cosmas Fernandez, SVD, M.A



Kupang, 12 Desember 2019

Ketua Program Studi,



**Dr. Stanis Man, S.E., M.Si**  
**NIDN: 0815086422**

## **SERTIFIKASI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bustaman  
NIM : 8112171005 MM  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Tesis : Implementasi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil Kota Kupang

menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan dan susun ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang atau pada Program Studi di Universitas lain. Karya ini adalah milik saya, oleh karena itu pertanggung jawabannya berada sepenuhnya pada diri saya.

Kupang, Desember 2019

**Bustaman**

# MOTTO

## Man Jadda Wa Jadda

*“Siapa yang bersungguh-sungguh pasti dia yang mendapatkannya”*

## Persembahan

Tesis ini dipersembahkan untuk :

1. Ayahanda Abdul Halim Daeng Marollah & Almarhumah Ibunda tercinta Rukaena Daeng Japale
2. Almarhum mentor terbaik sekaligus Ayah mertua Drs. Moch. Kinanggi dan Ibu. Saida Kinanggi - Sutio
3. Isteri tercinta Ratnasari Kinanggi, S.Psi
4. Anak-anakku (Meyriqi Putri Bustaman, Mochamad Brilian Praja Bustaman, Rafanda Anggun Permata Bustaman)
5. Alma Mater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



## **ABSTRAK**

Tesis berjudul “Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang”, ditulis oleh Bustaman, NIM. 8112171005 MM, dibimbing oleh Dr.Cosmas Fernandez,SVD, MA dan Henny A. Manafe, SE, MM.

Pelayanan publik atau pelayanan masyarakat adalah salah satu bentuk kegiatan pemerintah yang selalu menjadi perhatian masyarakat. Salah satu organisasi perangkat daerah yang memberikan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Berdasarkan Nilai Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Ombudsman Republik Indonesia, diketahui bahwa nilai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Tahun 2017 dan 2018 tetap berada pada nilai 73,50 dan masuk dalam kategori tingkat kepatuhan sedang atau zona kuning. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat permasalahan dalam implementasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang? 2) Faktor mana yang mendukung dan menghambat pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang?.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, dengan menggunakan wawancara, observasi dan studi dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Informan penelitian terdiri dari Kepala Dinas, 3 Kepala Bidang, 6 Kepala Seksi, 6 Staf Pelaksana dan 12 warga masyarakat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik sudah semakin baik. Faktor penghambat adalah kurangnya sosialisasi mengenai layanan website, belum tersedianya tenaga IT dan jaringan data, kurangnya jumlah SDM, kurangnya sarana kerja. Faktor pendukung adalah adanya visi dan misi untuk melayani masyarakat secara tulus dan berniat untuk mengatasi permasalahan e-KTP yang selama ini terjadi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka disarankan kepada Pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang untuk melakukan sosialisasi tentang aplikasi e-bisa, e-sigap dan e lahir mati, menambah sumber daya manusia. terutama yang memiliki kemampuan dalam bidang IT dan jaringan data, serta menerbitkan Surat Keputusan (SK) penugasan pegawai yang bertanggung jawab mengelola website/aplikasi.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik**

## ABSTRACT

The thesis entitled "Implementation of Public Services at the Department of Population and Civil Registration of Kupang City", was written by Bustaman, Reg. No.8112171005 MM, under the supervision of Dr.Cosmas Fernandez, SVD, MA and Henny A. Manafe, SE, MM.

Public service is one form of government activity that has been a concern of the community. One of the regional apparatus organizations providing public services is at the Department of Population and Civil Registration of Kupang City. Based on the Compliance Value of the Public Service Standards of the *Ombudsman* of the Republic of Indonesia, it was known that the compliance value of the public service standards at the Department of Population and Civil Registration of Kupang City in 2017 and 2018 was at the rate of 73.50, in the category of moderate compliance or the yellow zone. This indicated the existence of problems in the implementation of public services in the department. The research problems were as follow: 1) How is the public service at the Department of Population and Civil Registration of Kupang City? 2) What are the supporting and inhibiting factors of the public services at the Department of Population and Civil Registration of Kupang City? This study used a qualitative approach with interviews, observation and documentation study as data collection techniques. Informants in this study consisted of the Department Head, the 3 Division Heads, 6 Section Heads, 6 members of Implementing Staff and 12 people of the community.

The results of data analysis showed that the implementation of public services has been improved. The inhibiting factors were the lack of socialization about website services, the unavailability of IT staff and data networks, the lack of human resources, and the lack of work facilities. The supporting factors are the existence of a vision and mission to serve the community sincerely and determination to overcome the *e-KTP* problems.

Based on these results it is recommended to the management of the Department of Population and Civil Registration of Kupang City to conduct socialization about the application of *e-bisa*, *e-sigap* and *e-lahir/mati*, provide more human resources, especially with the skill in IT and data networks, and issue an assignment Decree (*SK*) of employees who are responsible for managing the website/application.

**Keywords: Public Services**



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat dan anugerah-Nya, sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan tesis ini merupakan bagian dari salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dalam proses penelitian hingga penyelesaian tesis ini, penulis mendapat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang;
2. Jou Sewa Adrianus, S.E, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah mendukung penulis mengikuti perkuliahan
3. Dr. Stanis Man, S.E, M.Si dan ibu Maria Goreti Malut, S.E, MM selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan seluruh jajarannya selama penulis mengikuti perkuliahan;
4. P. Dr.Cosmas Fernandez,SVD, MA sebagai pembimbing utama sekaligus sebagai penguji 3 yang telah memberikan motivasi dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini;

5. Ibu Dr. Henny A. Manafe, SE, MM sebagai pembimbing anggota yang telah memberi bimbingan, masukan dan motivasi sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik;
6. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku penguji pertama, dan Bapak Wolfram Ndouk, SE., MM selaku penguji kedua yang telah memberi saran dan masukan untuk penyempurnaan tesis ini.
7. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang serta jajarannya yang telah membantu penulis dalam penelitian.
8. Keluarga tercinta atas dukungan doa serta pengorbanan waktu dan tenaga sehingga peneliti dapat menyelesaikan kuliah ini.
9. Rekan-rekan MM29 yang telah mendukung baik di masa perkuliahan maupun penyelesaian tesis ini.
10. Alma Mater tercinta, Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang ikut membentuk penulis menjadi seorang Magister Manajemen.

Kupang, Desember 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1	Latar Belakang .....	1
1.2	Rumusan Masalah .....	11
1.3	Tujuan Penelitian .....	11
1.4	Manfaat Penelitian .....	11

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR**

2.1	Tinjauan Pustaka .....	13
2.1.1	Manajemen.....	13
2.1.2	Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
2.1.3	Pengertian Implementasi .....	15
2.1.4	Kebijakan Publik .....	16
2.1.5	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Implementasi .....	19
2.1.6	Pelayanan Publik.....	21
2.1.7	Asas Pelayanan Publik .....	22
2.1.8	Ruang Lingkup Pelayanan Publik .....	22
2.2	Penelitian Terdahulu .....	24
2.3	Kerangka Pikir .....	26

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian.....	28
3.2	Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	28
3.3	Sumber Data.....	28
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	29
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.4.2	Alat Pengumpulan Data.....	32
3.5	Teknik Analisis Data.....	33
3.6	Uji Keabsahan Data.....	35

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian.....	37
4.1.1	Gambaran Lokasi Penelitian .....	37
4.1.2	Visi dan Misi Disdukcapil Kota Kupang.....	37
4.1.3	Fungsi Disdukcapil Kota Kupang.....	38
4.1.4	Struktur Organisasi.....	38
4.1.5	Data Kepegawaian Disdukcapil Kota Kupang .....	44
4.1.6	Data Informan .....	47
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	49
4.2.1	Implementasi Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kota Kupang.....	49
4.2.2	Hambatan dan Dukungan dalam Implementasi Pelayanan Publik .....	69

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	72
5.2	Saran .....	73

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
-----------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Skala Nilai Kepatuhan Standar Pelayanan Publik .....	4
Tabel 1.2	Nilai Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik.....	4
Tabel 1.3	Data Kepemilikan KTP Elektronik dan Akta Kelahiran .....	7
Tabel 1.4	Daftar Peralatan Perekaman dan Pencetakan KTP Elektronik .....	9
Tabel 4.1	Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.2	Data Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian.....	45
Tabel 4.3	Data Pegawai Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.4	Data Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	46
Tabel 4.5	Data Informan Berdasarkan Status/Jabatan.....	47
Tabel 4.6	Data Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.7	Data Informan Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
Tabel 4.8	Rekapitulasi Analisis Beban Kerja.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Pendekatan Implementasi Menurut Edward III .....	20
Gambar 2.2	Kerangka Pikir Penelitian.....	27
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Pedoman Observasi .....	78
Lampiran II	Ceklist Dokumen .....	81
Lampiran III	Hasil Wawancara .....	82
Lampiran IV	Reduksi, Penyajian Data dan Kesimpulan .....	104
Lampiran V	Triangulasi Data .....	125
Lampiran VI	Foto Penelitian .....	131